



**Office de la propriété
intellectuelle
du Canada**

Un organisme
d'Industrie Canada

**Canadian
Intellectual Property
Office**

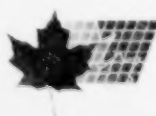
An Agency of
Industry Canada

PLAN D'ACTIVITÉS

2008-2009



Canada

OPIC  CIPO

On peut obtenir cette publication sur supports accessibles, sur demande. Communiquer avec le Centre de services à la clientèle, dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de cette publication, s'adresser également au :

Centre de services à la clientèle

Office de la propriété intellectuelle du Canada
Industrie Canada
Place du Portage I
Bureau C-229, 2^e étage
50, rue Victoria
Gatineau (Quebec) K1A 0C9

Tel. : 1-866-997-1936

ATS : 1-866-442-2476

Télec. : 1-819-953-7620

Courriel : opic.contact@ic.gc.ca

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le Web
(www.opic.ic.gc.ca/publications).

Autorisation de reproduction

A moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC), pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que l'OPIC soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec l'OPIC ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à copyright.droitdauteur@tpsgc.gc.ca.

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue : lu71-1/1-2008

ISBN 978-0-662-05813-7



PLAN D'ACTIVITÉS

2008-2009

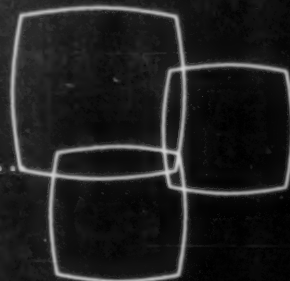


Table des matières

Aperçu.....	1
I. Contexte.....	3
A. Nos activités.....	3
B. Nos employés.....	5
II. Notre plan — Orientations stratégiques.....	6
A. Services à la clientèle.....	6
B. Sensibilisation.....	16
C. Cadre administratif de la PI.....	18
D. Activités internationales.....	19
E. Notre effectif.....	21
III. Notre plan — Outils stratégiques habilitants.....	24
A. Gestion et reddition de comptes.....	24
B. Communications internes et externes.....	26
C. Information et technologie.....	27
Annexes.....	29
A. Structure organisationnelle.....	29
B. Normes de service à la clientèle.....	30

Aperçu

Au sein de l'économie du savoir d'aujourd'hui, la propriété intellectuelle (PI) constitue un actif de plus en plus important pour les entreprises, et permet aux inventeurs et aux créateurs canadiens de mettre en valeur leurs produits et leurs activités. L'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) joue un rôle essentiel pour appuyer la performance du Canada en matière d'innovation, grâce aux efforts qu'il déploie pour garantir des droits de PI de qualité et opportuns, dans le cadre d'un régime de la PI moderne et concurrentiel. Également, l'Office veut accroître les possibilités d'innovation du Canada en faisant la promotion des droits de PI et en diffusant de l'information à ce sujet.

Le présent plan documente les principales activités de l'OPIC pour 2008-2009 et repose sur notre Plan stratégique 2007-2012 intitulé *Aller de l'avant au profit du Canada* (disponible sur le site Web de l'OPIC www.opic.ic.gc.ca/publications). Le plan stratégique définit les cinq grandes orientations adoptées par l'organisation au cours de la dernière année : **service à la clientèle et sensibilisation** (qui ensemble forment le cœur de nos activités); le **cadre administratif de la PI**, les **activités internationales** et **notre effectif**.

Le présent plan d'activités a été élaboré à partir de ces cinq orientations stratégiques (voir partie II) et de trois outils habilitants clés : gestion et reddition de comptes; communications internes et externes; et information et technologie (voir partie III). On a accordé une attention particulière à l'excellence opérationnelle et au repositionnement du Programme de sensibilisation pour aider les Canadiens à faire un usage stratégique de la PI.

Pour atteindre l'excellence opérationnelle, il faut comprendre les besoins de nos clients afin de déterminer comment y répondre grâce à l'utilisation la plus efficace possible des outils de l'OPIC : nos bases de données, notre technologie, nos services et notre expertise. Notre projet de Renouvellement opérationnel de l'entreprise (ROE) transformera notre façon de travailler. Nous améliorerons la qualité, l'opportunité et l'éventail de produits et services, et à accroître l'autonomie des clients et leur niveau de satisfaction. Notre priorité sera de conserver et de perfectionner nos principales ressources. Également, nous entreprendrons des activités visant à améliorer le cadre administratif de la PI, et notre travail avec d'autres offices de la propriété intellectuelle (OPI) contribuera à accroître notre efficacité et nous donnera de nouvelles occasions d'apprendre.

En ce qui a trait à la sensibilisation, l'OPIC fera la promotion d'une utilisation efficace du régime de la PI auprès des inventeurs canadiens afin d'optimiser la capacité d'innovation du Canada et les produits qui en découlent. À cette fin, l'OPIC veut guider le travail des OPI

quant à l'élaboration d'une information sur la PI, d'outils et de services personnalisés afin d'aider les petites et moyennes entreprises (PME) à développer, administrer et exploiter leurs innovations. Cette année, l'organisation mettra l'accent sur l'établissement des fondements de cette entreprise, tout en poursuivant des projets pilotes importants qui nous permettent de comprendre comment nous pouvons aider les PME et les jeunes Canadiens à mieux profiter des possibilités qui s'offrent à eux et à relever des défis, grâce au régime de la PI.

Les stratégies, les plans et les principales activités qui suivent décrivent la façon dont nous voulons atteindre la vision de l'OPIC, qui est de devenir un chef de file reconnu pour l'excellence de ses produits et services, ainsi que pour sa contribution à l'essor de l'innovation au Canada, grâce à une utilisation stratégique de la PI. Pour atteindre cet objectif d'excellence opérationnelle et repositionner notre Programme de sensibilisation, nous devons nous assurer que nos ressources — financières, technologiques et humaines — sont bien harmonisées.

Les progrès réalisés relativement aux activités contenues dans le présent plan d'activités feront l'objet d'un suivi, et un examen officiel sera entrepris vers le milieu de l'année. En outre, des ententes relatives au rendement, à tous les niveaux de l'organisation, relieront le rendement individuel aux activités du plan, le cas échéant, en vue d'améliorer la reddition de comptes à l'échelle de l'OPIC et de favoriser l'engagement de tous pour atteindre les résultats décrits dans le plan.

I. Contexte

A. Nos activités

L'OPIC est l'OPI du Canada. En tant qu'organisme de service spécial (OSS) relevant d'Industrie Canada (IC), l'OPIC a notamment pour rôle de concéder des droits de PI aux termes d'un cadre administratif de la PI composé de lois et de règlements et des pratiques de l'Office. Les titulaires de droits de PI, en contrepartie, acceptent de divulguer l'information relative à leurs droits de PI.

Plus particulièrement, l'Office est chargé d'accorder ou d'enregistrer les brevets, les marques de commerce, les droits d'auteur, les dessins industriels et les topographies de circuits intégrés.

Les brevets protègent les nouvelles inventions (procédé, machine, fabrication, composition de matériaux), ou toute amélioration nouvelle et utile d'une invention existante.

Les marques de commerce sont des mots, des symboles, des dessins (ou toute combinaison de ces éléments), servant à distinguer les produits ou les services d'une personne ou d'un organisme de ceux d'un tiers sur le marché.

Les droits d'auteur protègent les œuvres artistiques, dramatiques, musicales ou littéraires (y compris les programmes informatiques), ainsi que la prestation, l'enregistrement sonore et le signal de communication.

Mandat	Offrir des produits et des services de PI de qualité en temps opportun à ses clients et assurer une plus grande sensibilisation à la PI et une meilleure connaissance et une utilisation plus efficace du régime de la PI auprès des Canadiens.
Vision	Être un OPI chef de file reconnu pour l'excellence de nos produits et services en matière de PI ainsi que pour notre contribution à l'essor de l'innovation au Canada, grâce à l'amélioration permanente de la qualité, au perfectionnement continu de nos employés et au respect de nos valeurs.
Mission	Accélérer le développement économique du Canada, c'est-à-dire : <ul style="list-style-type: none"> • favoriser l'utilisation du régime de la PI et l'exploitation des renseignements en la matière; • encourager l'invention, l'innovation et la créativité au Canada; • administrer le régime de la PI au Canada; • promouvoir les intérêts internationaux du Canada en matière de PI.
Valeurs	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrité • Équité • Respect • Efficacité • Confiance • Qualité • Amélioration continue

Les dessins industriels concernent les caractéristiques visuelles touchant la configuration (forme), le motif ou les éléments décoratifs (ou toute combinaison de ces éléments), appliquées à un article manufacturé.

Les topographies de circuits intégrés font référence à la configuration tridimensionnelle des circuits électroniques incorporés dans des circuits intégrés ou des schémas de montage.

L'OPIC doit également faire connaître le régime de la PI, les produits et les services de l'OPIC et les avantages d'une utilisation stratégique de la PI.

L'organisme est également actif sur le plan international et il offre son soutien et sa collaboration au Secteur de la politique stratégique d'IC et à d'autres acteurs du gouvernement fédéral dans l'élaboration des politiques et des positions du gouvernement en matière de PI. Plus particulièrement, l'OPIC joue un rôle prépondérant dans l'élaboration de la politique administrative de la PI. Toutes ces activités appuient le mandat et la mission de l'OPIC.

En tant qu'OSS, l'OPIC propose des produits et services selon le principe de la rémunération des services et il gère ses revenus et ses coûts dans le cadre d'un fonds renouvelable. Ce fonds renouvelable est un pouvoir de dépense permanent pour la réaffectation des recettes qui confère à l'OPIC une structure de gestion financière semblable à celle d'une entreprise du secteur privé. L'OPIC jouit de solides assises financières grâce à une gestion financière prudente du fonds renouvelable.

L'OPIC compte trois groupes de clients distincts, chacun ayant ses propres besoins et attentes :

- les créateurs et inventeurs de PI;
- les professionnels de la PI qui agissent au nom des créateurs et inventeurs;
- les utilisateurs canadiens, existants et potentiels, des droits de PI et de l'information à ce sujet.

Comme nos processus d'examen peuvent être très techniques et approfondis, la plupart des demandeurs ont recours aux services d'agents spécialisés dans la PI pour les aider à déposer leurs demandes.

B. Nos employés

L'OPIC est l'un des plus grands OPI de taille moyenne dans la collectivité internationale des OPI dont le mandat est d'offrir des produits et des services de PI, de favoriser une utilisation efficace de la PI, d'élaborer des politiques et de fournir des services de planification et de soutien connexes.

Les employés de l'OPIC sont des examinateurs de brevets, du personnel opérationnel ou des spécialistes dans des domaines aussi variés que la gestion, la diffusion et la communication de l'information, la sensibilisation, les politiques, la planification, l'élaboration de programmes, la technologie de l'information (TI), les finances, les ressources humaines et l'administration. Le personnel de l'OPIC est réparti entre 17 groupes professionnels. Le plus important est formé d'examineurs de brevets (SGPat), du personnel administratif (CR), des administrateurs de programmes (PM et AS) et des professionnels de la TI (CS), et il représente 90 p. 100 de l'ensemble du personnel.

Pour répondre à une demande accrue en services et produits de PI, le personnel de l'OPIC est passé de 654 employés en 2001 à 1 040 en 2007 (une augmentation de 59 p. 100). La grande majorité des employés se trouvent dans la région de la capitale nationale et on en retrouve quelques-uns dans les bureaux régionaux.

Les deux communautés linguistiques sont représentées dans les proportions suivantes : 53 p. 100 des employés ont l'anglais comme première langue officielle, 47 p. 100, le français. Les membres des groupes visés par l'équité en matière d'emploi sont bien représentés à l'OPIC. Les femmes représentent 54 p. 100 du personnel, par rapport à une disponibilité sur le marché du travail (DMT) de 49,2 p. 100; les Autochtones, 1,9 p. 100, par rapport à une DMT de 1,4 p. 100; les personnes handicapées, 4 p. 100, par rapport à une DMT de 3,5 p. 100; et les membres des minorités visibles, 10,9 p. 100, par rapport à une DMT de 9,7 p. 100.

La moyenne d'âge des employés de l'OPIC est de 41,2 ans, par rapport à 44 ans à IC. Un tiers des employés (30 p. 100) ont moins de 35 ans; ce groupe est suivi des 35-44 ans, avec une part équivalente de 30 p. 100. Les 45-59 ans représentent 15 p. 100 de l'ensemble du personnel et les plus de 50 ans, 24 p. 100.

II. Notre plan — Orientations stratégiques

Les orientations stratégiques établies dans le plan stratégique de l'OPIC pour 2007-2012 portent sur les cinq thèmes suivants : les **services à la clientèle** et la **sensibilisation** (qui ensemble forment le cœur de nos activités); le **cadre administratif de la PI**, les **activités internationales** et notre **effectif**. Ces cinq orientations stratégiques guident notre travail en vue d'atteindre l'**excellence opérationnelle** et de repositionner notre **Programme de sensibilisation** pour permettre aux Canadiens de faire un usage stratégique de la PI.

A. Services à la clientèle

L'OPIC s'engage à améliorer les produits, services et processus dans les secteurs jugés prioritaires par nos clients, tout en favorisant le bien public.

A cette fin, l'OPIC visera les deux résultats suivants en matière de services à la clientèle en 2008-2009 :

Résultats en matière de services à la clientèle :

1. La prestation et la qualité des produits et des services de l'OPIC répondent aux besoins et aux attentes des clients, et sont équivalentes au rendement des OPI chefs de file, ou même le surpassent.
2. Les clients de l'OPIC, y compris le public, peuvent trouver facilement l'information et les personnes dont ils ont besoin.

L'OPIC mettra principalement l'accent sur des activités dans les secteurs suivants :

- projet de Renouvellement opérationnel de l'entreprise (ROE);
- certains éléments spécifiques des secteurs d'activité pour améliorer le caractère opportun et la qualité des produits;
- compréhension des besoins de nos clients;
- prestation de renseignements aux clients;
- offrir les services de l'OPIC sur support électronique.

Renouvellement opérationnel de l'entreprise

L'environnement de la PI évolue, ce qui donne lieu à une demande accrue pour de nouveaux produits et services, et de nouvelles façons d'accéder facilement à l'information, de façon sécuritaire et continue. Les clients de l'OPIC sont au courant des services offerts dans d'autres pays et exigent que l'organisation leur propose des services équivalents, voire meilleurs, ici au Canada.

Pour atteindre l'excellence opérationnelle et répondre aux besoins et aux attentes des clients, le ROE de l'OPIC est crucial. Au cours des cinq prochaines années, cette initiative, qui se déroule à l'échelle de l'organisation, permettra d'améliorer un vaste éventail de services aux clients; ces derniers seront ainsi plus autonomes, et certainement plus satisfaits de nos services. Le ROE est en fait un portefeuille de projets qui vise à transformer la façon dont l'OPIC mène ses activités en améliorant ses processus, en renouvelant ses systèmes et en diversifiant sa gamme de services électroniques.

Le ROE profitera aux clients, car il permettra d'offrir des services améliorés, plus faciles d'accès et plus uniformes, des délais de traitement plus courts et un environnement sécuritaire pour transmettre l'information. Pour les employés de l'OPIC, le ROE se traduira par des processus internes améliorés, afin qu'ils puissent ainsi répondre aux clients plus rapidement et efficacement, ce qui contribuera à accroître l'exactitude et l'exhaustivité de l'information des clients.

Au cours des cinq prochaines années, les étapes suivantes seront mises en œuvre : modernisation des processus, sélection des principaux outils de la TI et mise en œuvre des principaux outils et processus. L'OPIC travaille actuellement à la première étape au niveau de la haute direction : la modernisation des processus au sein des secteurs d'activité et les processus financiers connexes. Dans le cadre de la modernisation des processus, l'étape de l'évaluation des possibilités est maintenant terminée et on procède maintenant à la conception des quatre premiers projets du portefeuille du ROE. Il s'agit du courrier entrant, des formalités et du traitement, des cessions et des intrants normalisés. Toutes les équipes de gestion des directions de l'OPIC collaborent à cette grande entreprise afin de répondre aux besoins en constante évolution de nos clients.

Principales activités en 2008-2009 :

- collaboration avec les secteurs d'activité concernés pour compléter la modernisation des processus décrite ci-dessus;
- analyser et évaluer les principaux projets axés sur les outils habilitants de TI, y compris :
 - la gestion des documents et des cas;
 - le déroulement du travail;
 - la centralisation de l'information sur les clients.
- analyser et évaluer les améliorations aux services électroniques destinés aux clients qui permettront :
 - d'étendre la portée de la fonction de dépôt en ligne, pour que les demandes soient directement versées dans le système opérationnel de l'OPIC;
 - d'offrir un accès en ligne à une information à jour aux demandes déposées;
 - d'effectuer des transactions libre-service, en ligne.

Résultats en matière de services à la clientèle n° 1 :

8

La prestation et la qualité des produits et des services de l'OPIC répondent aux besoins et aux attentes des clients, et sont équivalentes au rendement des OPI chefs de file, ou même le surpassent.

Initiatives liées à l'opportunité et à la qualité

L'offre de produits et de services de PI de qualité et opportuns à nos clients est au cœur du mandat de l'OPIC et de notre engagement à atteindre l'excellence opérationnelle. Les secteurs d'activité s'attardent à répondre aux attentes des clients en accordant une grande importance aux délais d'exécution, à la qualité et au dépôt par voie électronique.

Les principaux délais d'exécution souhaités sont décrits dans le tableau (voir page suivante), qui comprend les cibles de délais d'exécution individuelles établies par la Direction des brevets pour chaque fonction. Nous publierons les résultats obtenus en matière de rendement en milieu d'année, et les comparerons aux normes en matière de service, afin que vous puissiez suivre les progrès réalisés. Vous trouverez une liste complète des normes de service à la clientèle à l'annexe B.

Description de la norme de services	Rendement souhaité	
	Année 1 2008-2009	À plus long terme
Examen des brevets — Délais d'exécution Pourcentage des demandes devant faire l'objet d'une requête d'examen en attente d'un premier examen.	Résultats d'ici le 31 mars 2009 : 80 p. 100 des demandes accompagnées d'une requête d'examen seront en attente d'un premier examen moins de : Par spécialité : <ul style="list-style-type: none"> • 30 mois – Biotechnologie • 30 mois – Électrique • 18 mois – Mécanique • 21 mois – Chimie organique • 21 mois – Chimie générale 	80 p. 100 des demandes accompagnées d'une requête d'examen seront en attente d'un premier examen moins de 18 mois Par spécialité : <ul style="list-style-type: none"> • Biotechnologie – d'ici 2011-2012 • Électrique – d'ici 2012-2013 • Mécanique – d'ici 2008-2009 • Chimie organique – d'ici 2010-2011 • Chimie générale – d'ici 2010-2011
Commission d'appel des brevets Brevets Communiquer avec le demandeur pour fixer une date d'audience	dans un délai de 2 mois	dans un délai de 2 mois
Dessins industriels Communiquer avec le demandeur pour fixer une date d'audience	dans un délai de 2 mois	dans un délai de 2 mois
Marques de commerce Approuver les demandes recevables ou délivrer un premier rapport d'examen	dans un délai de 6,5 mois	dans un délai de 6 mois
Répondre à la correspondance des clients reçue à la suite d'un premier rapport	dans un délai de 4 mois suivant la réception de la correspondance	dans un délai de 4 mois suivant la réception de la correspondance

Description de la norme de services	Rendement souhaité	
	Année 1 2008-2009	À plus long terme
Commission des oppositions des marques de commerce Date d'audience orale a) opposition	dans un délai de 14 mois suivant la réception de la demande (aucune prorogation)	dans un délai de 14 mois suivant la réception de la demande (aucune prorogation)
b) demandes en vertu de l'article 45	dans un délai de 18 mois suivant la réception de la demande	dans un délai de 14 mois suivant la réception de la demande
Décisions rendues a) opposition sans audience	dans un délai de 11 mois suivant l'étape de la décision	dans un délai de 11 mois suivant l'étape de la décision
b) demande en vertu de l'article 45 sans audience	dans un délai de 13 mois suivant l'étape de la décision	dans un délai de 11 mois suivant l'étape de la décision
Dessins industriels Délivrer un certificat de dépôt ou délivrer un rapport indiquant que la demande de dessin industriel est incomplète	dans les 4 semaines suivant la réception de la demande	dans les 4 semaines suivant la réception de la demande
Examiner la demande pour déterminer si le dessin est enregistrable : approuver le dessin ou délivrer un premier rapport d'examen	dans les 9,8 mois suivant la réception de la demande	dans les 9 mois suivant la réception de la demande
Droits d'auteur Enregistrer un droit d'auteur et délivrer un certificat a) pour les demandes reçues par la poste	dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais	dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais
b) pour les demandes déposées par voie électronique	dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais	dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais
Enregistrer une cession d'intérêt et délivrer un certificat d'enregistrement de droit d'auteur	dans les 12 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais	dans les 12 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais

Les secteurs d'activité entreprendront également d'autres activités en 2008-2009 pour appuyer nos efforts en vue d'atteindre l'excellence opérationnelle.

Principales activités en 2008-2009 :

Brevets

- compléter et évaluer le projet pilote avec le United States Patent and Trademark Office dans le cadre d'une initiative de coopération : l'Autoroute du traitement des demandes de brevets (ATDB).

Dessins industriels

- simplifier le processus, du dépôt à l'enregistrement, et améliorer l'accès en ligne aux services relatifs aux dessins industriels;
- mettre en œuvre les modifications au *Règlement sur les dessins industriels* qui préciseront les exigences liées aux demandes et allégeront le fardeau administratif des clients.

La Commission d'appel des brevets

- dégager des pratiques exemplaires lors de rencontres avec les représentants des commissions d'appels de l'Office européen des brevets sur des questions techniques et administratives;
- créer des occasions de perfectionnement pour permettre aux examinateurs de brevets d'apprendre et d'acquérir une expérience relativement aux fonctions de la Commission;
- étudier les examens menés par les agents pour trouver des façons de les améliorer;
- établir de nouvelles normes en matière de service; se pencher sur les délais entre l'audience et la décision.

Commission des oppositions des marques de commerce

- élaborer et mettre en œuvre une nouvelle pratique visant à simplifier les procédures liées à l'article 45;
- évaluer et proposer de nouvelles approches pour planifier les audiences orales concernant l'article 45 et les cas d'opposition;
- établir une nouvelle norme en matière de service pour l'émission des décisions finales du registraire des marques de commerce, tant pour les cas d'opposition que pour ceux liés à l'article 45.

L'OPIC sait que même s'il y a eu et qu'il continuera d'y avoir une demande mondiale soutenue à l'égard des services de PI, la croissance de la PI du Canada connaît une fluctuation plus marquée. Les efforts déployés par l'organisation pour atteindre ces normes de service devront en tenir compte. Cela crée des pressions sur la gestion de la charge de travail au sein de l'OPIC : il faut donc procéder à un recrutement soutenu et ciblé et offrir une meilleure formation aux nouveaux examinateurs afin d'atteindre un état d'équilibre entre la charge de travail et la capacité de gérer et d'améliorer continuellement la qualité et l'opportunité de nos produits et services.

Afin de respecter nos engagements en matière de services à la clientèle, les secteurs d'activité continueront de mettre l'accent sur le recrutement et la formation en 2008-2009. Les activités de recrutement sont décrites dans la section « Notre effectif » du présent document et dans notre Plan des ressources humaines.

L'OPIC mettra l'accent sur la **qualité** grâce à des initiatives spécifiques visant les secteurs d'activité ayant pour objectif commun d'améliorer l'uniformité, l'exactitude, l'opportunité et l'efficacité des processus et services.

Principales activités en 2008-2009 :

Brevets

- continuer de développer un système de gestion de la qualité axé sur la norme ISO. Cette année, la Direction des brevets franchira une nouvelle étape quant au respect du chapitre 21 des lignes directrices du Traité de coopération en matière de brevets;
- accroître la disponibilité du système de recherche de l'Organisation européenne des brevets (EPOQUE) pour les examinateurs;
- publier le chapitre 17 sur la biotechnologie du *Recueil des pratiques du Bureau des brevets*;
- recueillir les commentaires des intervenants sur les révisions apportées au chapitre 12 du Recueil « Utilité et objet » dans le but de préciser et de guider les pratiques d'examen dans ces domaines.

Marques de commerce

- mettre en œuvre un système de gestion de la qualité afin de mieux répondre aux besoins de nos clients. Cette année, des normes de qualité seront établies et mesurées afin de garantir des processus et des services d'examen plus efficaces et uniformes;
- évaluer la possibilité d'un recours accru à des contrats pour les services de traduction, de classification et de recherche, y inclure les titres des index et la publication du *Journal des marques de commerce* en vue d'améliorer la qualité des bases de données et de gérer plus efficacement les coûts.

Comprendre les besoins de nos clients

Les inventeurs canadiens utilisent les droits de PI dans le but de gagner un avantage concurrentiel, que ce soit pour protéger leurs propres inventions et créations ou pour connaître les activités de PI des autres. L'offre de produits et de services de grande qualité et opportuns qui répondent aux besoins et aux attentes des clients constitue une priorité pour l'OPIC.

Comprendre les priorités et les besoins changeants des clients requiert un engagement soutenu. L'OPIC a récemment fait connaître son engagement à recueillir les commentaires des clients sur des questions opérationnelles, des changements aux pratiques et des modifications à la loi et aux règlements. Cet engagement constitue un élément essentiel pour faire en sorte que la prestation et la qualité des produits et services de l'OPIC répondent aux besoins et aux attentes des clients. L'organisation s'est dotée d'une fonction de gestion des relations avec la clientèle qui aide l'OPIC à mieux comprendre les besoins des clients et à identifier des possibilités d'amélioration tangibles.

Principales activités pour 2008-2009 :

- évaluer les résultats du sondage national auprès des clients de 2008, actuellement en cours;
- s'inspirer des pratiques exemplaires d'autres organisations afin d'élaborer un cadre exhaustif de la participation des clients de l'OPIC pour déterminer comment et quand consulter les clients au sujet des activités de l'OPIC;
- préciser les besoins en consultation et élaborer et mettre en œuvre un calendrier de consultation en vue d'améliorer les produits, services et processus, aujourd'hui et pour les années à venir.

Résultats en matière de services à la clientèle n° 2 :

Les clients de l'OPIC, y compris le public, peuvent trouver facilement l'information et les personnes dont ils ont besoin.

Les sondages menés auprès des clients de l'OPIC ont révélé que l'information et l'accès sont deux facteurs importants de la satisfaction générale de la clientèle. Il est donc impératif d'agir dans ces domaines. Les clients veulent être informés de l'état d'avancement de leur demande de PI ou des changements aux politiques et services de l'OPIC. Ils souhaitent également que l'information reçue soit claire, uniforme, concise, exacte et complète.

L'OPIC élaborera une stratégie des services électroniques qui précise comment doivent se présenter les services électroniques de l'OPIC pour favoriser l'autonomie des clients. L'OPIC se concentrera sur les initiatives de services électroniques pour :

- fournir de l'information aux clients;
- mener ses activités sur support électronique.

Prestation d'information aux clients

Principales activités en 2008-2009 :

- compléter la transformation du site Web de l'OPIC pour se conformer aux exigences du Conseil du Trésor sur la Normalisation des sites Internet (2.0);
- mettre en place des fonctions bilingues sur les bases de données de l'OPIC pour permettre aux clients d'effectuer des recherches dans les deux langues officielles, diffuser des résumés bilingues sur la Base de données sur les brevets canadiens, présenter les titres traduits des dessins industriels et lancer une traduction automatisée en ligne;
- élaborer la vision Internet de l'OPIC afin de guider le développement du site pour favoriser une utilisation accrue des clients et des intervenants;
- des révisions seront apportées au contenu du site Web et aux fonctions pour faire en sorte qu'ils répondent aux besoins de nos clients, clients potentiels et principaux intervenants.

Comme il y a de plus en plus d'information disponible en ligne, nous nous attendons à une réduction de la demande à l'égard des services faisant appel à une documentation sur support papier. Au fur et à mesure que cette transformation se concrétisera, nous procéderons à une réaffectation de nos ressources.

Faire affaire avec l'OPIC par voie électronique

Depuis la mise en œuvre d'un système de dépôt en ligne pour les nouvelles demandes de marques de commerce, l'OPIC a observé une augmentation de l'utilisation de ce système, au point où actuellement, 90 p. 100 des demandes de marques de commerce sont déposées par voie électronique. Même si les applications de commerce électronique des secteurs d'activité n'en sont pas toutes au même point de maturité, l'objectif à long terme de l'OPIC est de devenir un véritable « bureau électronique », qui fera disparaître les contraintes liées aux fuseaux horaires et à la géographie du pays.

Principales activités pour 2008-2009 :

Marques de commerce

- mettre en œuvre un système en ligne pour payer les droits d'enregistrement des marques de commerce;
- remplir et soumettre une déclaration d'emploi par l'entremise du site Web de l'OPIC.

Brevets

- introduire le dépôt électronique des demandes relatives au Traité de coopération en matière des brevets (PCT) qui seront directement transmises à l'office récepteur canadien à l'OPIC;
- instaurer un système électronique amélioré pour payer les taxes périodiques sur les brevets.

Dessins industriels

- instaurer une stratégie ou une campagne de promotion pour accroître l'usage du dépôt électronique, tout en améliorant le processus de demande en ligne et son arrimage avec nos systèmes automatisés.

Droits d'auteur

- faire passer le nombre de demandes déposées par voie électronique à 80 p. 100 d'ici la fin de l'exercice, et à 95 p. 100 d'ici trois ans, grâce à l'utilisation de documents promotionnels;
- maintenir des délais de traitement plus rapides pour les demandes déposées par voie électronique.

B. Sensibilisation

L'OPIC a un rôle important à jouer pour aider les Canadiens à comprendre comment la PI contribue aux objectifs économiques, sociaux et humanitaires de notre pays. Sensibiliser davantage la population, faire connaître la PI et favoriser son utilisation efficace sont des responsabilités qui sont au cœur de notre mandat. La gestion et l'exploitation de l'innovation peuvent être des éléments déterminants du succès d'une entreprise. Il est essentiel que les petites entreprises du Canada et les jeunes entreprises fassent appel au régime de la PI pour réussir, au pays et à l'étranger.

L'OPIC s'engage à intensifier ses efforts de sensibilisation afin que le Canada excelle à transformer des idées en applications pratiques et commerciales, et devienne un leader mondial à cet égard. L'organisation veut guider les OPI quant à la mise en place d'information, d'outils et de services sur la PI personnalisés pour aider les PME du Canada à obtenir un avantage concurrentiel sur les marchés et qu'une connaissance et un usage accrus de la PI deviennent des facteurs mesurables de leur succès.

Cette année, nous repositionnerons notre Programme de sensibilisation en vue de réaliser cet important objectif pour les inventeurs canadiens qui veulent réussir au sein de l'économie du savoir. Même si nous prenons le temps nécessaire cette année pour évaluer le programme dans sa forme actuelle et les besoins des inventeurs canadiens en matière de PI, nous entreprendrons également d'autres activités importantes qui appuient la réalisation de nos principaux objectifs de sensibilisation.

Résultats en matière de sensibilisation n° 1 :

Les PME canadiennes ont acquis un avantage concurrentiel grâce à une utilisation efficace des actifs de PI et des renseignements connexes.

Principales activités en 2008-2009 :

- compléter un projet pilote avec un sous-secteur du secteur des technologies de l'environnement qui permettra de mieux comprendre quels sont les produits et services qui répondent le mieux à ses besoins. Les résultats du projet pilote seront évalués et une décision sera prise sur la possibilité de l'appliquer à d'autres secteurs;
- étudier les services actuels de recherche de données, d'analyse et d'aide sur la PI offerts aux Canadiens et les pratiques exemplaires d'autres OPI dans le domaine de l'éducation et de la sensibilisation du public.

Notre Programme de sensibilisation compte trois modes de prestation pour atteindre ses objectifs d'éducation et joindre les PME : le site Web de l'OPIC, la prestation directe et les partenariats avec des intermédiaires. Les partenariats permettent d'optimiser la portée et les ressources des organisations qui partagent les mêmes objectifs que l'OPIC. Nous avons l'intention d'appuyer un groupe de partenaires pour que l'OPIC soit ainsi mieux en mesure d'offrir un Programme de sensibilisation ayant une plus vaste portée. En 2008-2009, même si l'OPIC évaluera sa nouvelle orientation, l'organisation poursuivra sa série d'activités de sensibilisation à la PI, qui comprend la Banque de conférenciers, les séances d'information et événements importants.

Résultats en matière de sensibilisation n° 2 :

Les diplômés de niveau secondaire et postsecondaire connaissent les avantages liés à la PI, utilisent les renseignements relatifs à la PI et sont mieux placés pour contribuer à l'exploitation de la valeur commerciale de la PI.

Comme dans l'approche que nous adoptons avec les PME, notre collaboration avec le secteur de l'éducation visera à déterminer ce qui fonctionne le mieux pour que les jeunes Canadiens comprennent la valeur de la PI, et ensuite à établir la meilleure façon de leur transmettre cette connaissance de façon continue. Pour 2008-2009, notre objectif sera de préciser quels sont les efforts requis pour sensibiliser davantage la population à la PI et favoriser sa compréhension dans le milieu universitaire et collégial.

Principales activités en 2008-2009 :

- compléter le projet pilote avec l'Université McMaster où l'on met à l'essai une série d'études de cas qui permettent d'intégrer la PI aux programmes des facultés de sciences et de génie. À la fin du projet pilote, nous évaluerons les répercussions de cette approche et l'investissement requis pour passer à un modèle de prestation plus exhaustif avec d'autres universités et collèges;
- s'inspirer du succès de deux événements annuels importants : l'Expo-science pancanadienne en mai 2008 et le Tour des jeunes innovateurs canadiens. Ces événements font de l'OPIC un des principaux acteurs dans le domaine de l'innovation chez les jeunes.

Les leçons tirées de nos projets pilotes avec les PME et les universités permettront, au cours des prochaines années, d'améliorer les produits et services, et de créer notamment un site Web davantage axé sur la clientèle et des méthodes de marketing de la PI plus ciblées.

18

C. Cadre administratif de la PI

Un cadre de la PI moderne et concurrentiel sur le plan international est essentiel pour faire avancer les intérêts du Canada. L'OPIC reconnaît les liens qui existent entre un cadre de la PI solide et la compétitivité du Canada, ainsi que l'importance de supprimer les obstacles à l'innovation et à la protection de la PI au Canada. L'OPIC s'engage à travailler avec d'autres ministères et avec ses partenaires et intervenants en matière de PI afin de se doter d'un régime de la PI efficace et de calibre mondial qui favorise la modernisation des produits, services et processus de l'OPIC.

Pour améliorer la politique (administrative) de la PI de façon qu'elle bénéficie aux Canadiens, l'OPIC visera la réalisation des objectifs suivants :

Résultats relatifs au cadre administratif de la PI :

1. Le cadre administratif canadien de la PI est concurrentiel à l'échelle internationale.
2. L'OPIC accroît son expertise et contribue au programme national de la PI.

Au cours du présent exercice, l'OPIC s'attardera à simplifier et à préciser les processus administratifs. Nous continuerons d'évaluer les priorités et d'améliorer la capacité de l'organisation à réagir à diverses situations et à apporter des changements.

Principales activités pour 2008-2009 :

- élaborer des propositions de politique et entreprendre des consultations avec les intervenants sur des mesures visant à moderniser la *Loi sur les marques de commerce*;
- identifier et évaluer les mesures possibles pour faciliter l'accès aux services de l'OPIC, notamment le dépôt de documents 24 heures par jour, 365 jours par année;
- préparer les modifications au *Règlement sur les dessins industriels* afin de préciser et d'assouplir les exigences liées aux demandes et de supprimer les exigences administratives inutiles, conformément à l'Initiative d'allègement du fardeau de la paperasserie (IAFP);
- élaborer une proposition et consulter les intervenants sur les modifications aux *Règles sur les brevets* en vue de simplifier la prestation de services et l'offre de produits, et d'adapter les règles aux normes internationales (Traité sur le droit des brevets);
- contribuer activement aux initiatives du gouvernement du Canada ayant trait à la PI, y compris le régime canadien d'accès aux médicaments, l'IAFP, la stratégie des sciences et de la technologie et l'application des droits de PI;
- procéder à l'examen de la structure tarifaire de l'organisation en vue de la simplifier, de faciliter la prestation des services électroniques, d'améliorer l'harmonisation de la charge de travail et des droits et de maintenir un avenir financier sain.

D. Activités internationales

Les Canadiens veulent pénétrer davantage les marchés mondiaux. Pour ce faire, ils ont besoin de procédures simplifiées, prévisibles et harmonisées pour acquérir des droits de PI. En renforçant ses relations stratégiques et en participant à divers comités internationaux importants, l'OPIC est en bonne posture pour exercer une influence sur le régime de la PI international, dans l'intérêt du Canada. L'OPIC s'engage à tirer profit de ces relations internationales pour partager de l'information

et bénéficier des pratiques exemplaires des principaux OPI, ainsi que pour établir un mécanisme de comparaison dans le but d'améliorer les produits, services et processus de l'OPIC.

Egalement, l'aide technique que nous offrons aux pays en voie de développement contribue à améliorer les conditions entourant l'exportation de produits et de services vers des économies émergentes, et appuie l'objectif consistant à créer des économies plus stables et autonomes dans les pays en voie de développement.

L'OPIC mettra l'accent sur la réalisation des objectifs suivants :

Résultats relatifs aux activités internationales :

1. L'OPIC est proactif et fait preuve de leadership pour améliorer la position du Canada à l'échelle internationale.
2. L'aide apportée aux pays en développement en matière de PI est reconnue comme étant de haute qualité.

Principales activités en 2008-2009 :

- continuer d'offrir un soutien stratégique et une expertise aux délégations du gouvernement fédéral représentant le Canada lors de forums internationaux;
- évaluer la participation de l'OPIC à des événements internationaux et trouver des façons d'optimiser les avantages des activités bilatérales et multilatérales de l'OPIC;
- créer et saisir des possibilités de partager des pratiques exemplaires avec d'importants OPI, par l'entremise du Groupe Ariana;
- étudier un projet d'analyse comparative avec le Royaume-Uni et l'Australie qui permettra d'élaborer des mesures de l'efficacité et de la productivité, et d'établir un programme de recherche afin de mieux comprendre la valeur des régimes de la PI;
- travailler avec les États-Unis, l'Australie et la Nouvelle-Zélande (groupe UCAN) afin d'élaborer des outils utiles aux demandeurs de marques de commerce;
- évaluer le système de classification de Locarno, système de classification pour les dessins industriels;
- continuer d'offrir une aide technique aux pays en voie de développement grâce à nos programmes et services

E. Notre effectif

L'OPIC veut être reconnu comme un des meilleurs employeurs du gouvernement du Canada, et s'attarde à réaliser les objectifs suivants :

Résultats relatifs à notre effectif :

1. L'OPIC attire et maintient en poste des personnes qui possèdent les compétences dont l'organisation a besoin.
2. L'OPIC est une organisation apprenante où les capacités individuelles et le leadership organisationnel sont renforcés.
3. Les employés font preuve d'engagement, de soutien et d'intérêt à l'égard de leur emploi et de leur organisation.

L'actif le plus précieux de l'OPIC est le talent et l'engagement de ses employés. Le principal défi de l'OPIC, qui est une organisation axée sur le savoir, est de maintenir ses capacités et ses connaissances de base. Son succès à long terme dépend de sa capacité à attirer des talents et à les perfectionner, et ce, dans le contexte d'un marché du travail de plus en plus concurrentiel. La démographie des employés de l'OPIC présente également quelques défis sur le plan des ressources humaines. Même si son personnel est plus jeune en moyenne que celui de l'ensemble de la fonction publique, l'OPIC doit déployer des efforts pour conserver ses employés qualifiés qui seront convoités par d'autres employeurs de l'économie du savoir.

La moyenne d'âge des employés de l'OPIC est de 41,2 ans, par rapport à 44 ans à IC. La proportion d'employés admissibles à la retraite est supérieure à ce que l'on considère comme le « taux de stabilité idéal » (environ 3 p. 100). En effet, au cours de l'exercice 2008-2009, 5,3 p. 100 des employés seront admissibles à la retraite (10,2 p. 100 à IC). Toutefois, compte tenu des tendances observées dans le passé à l'OPIC, le taux réel des départs à la retraite devrait plutôt être de l'ordre de 2,2 p. 100 (3,3 p. 100 à IC). En 2009-2010, bien que le taux d'employés admissibles à la retraite passera à 6,1 p. 100 (11,5 p. 100 à IC), le taux des départs devrait se situer à environ 2,3 p. 100 (3,6 p. 100 à IC). Ces taux relativement bas de départs à la retraite permettent à l'organisation de disposer de plus de temps pour mieux gérer la relève.

Le développement de carrière et l'apprentissage, ainsi que le bien-être au travail, sont des facteurs importants du maintien en poste. Au cours de l'exercice, il faudra se préoccuper du maintien en poste, de la satisfaction au travail, des méthodes de travail traditionnelles par rapport aux méthodes nouvelles, de la planification de la relève et de l'équilibre travail-famille.

Résultat relatif à notre effectif n° 1 :

L'OPIC attire et maintient en poste des personnes qui possèdent les compétences dont l'organisation a besoin.

En 2008-2009, on mettra particulièrement l'accent sur l'amélioration des pratiques de recrutement et de dotation de l'OPIC. Le recrutement externe et la dotation à l'interne se poursuivront afin que l'on atteigne un équilibre entre le développement du personnel expérimenté déjà en place et la recherche de nouveaux talents. Dans le cadre de ses activités de recrutement, l'OPIC s'efforcera également de conserver une main-d'œuvre représentative de la mosaïque culturelle du Canada et de promouvoir un environnement de travail qui favorise l'usage des deux langues officielles.

Principales activités en 2008-2009 :

- faire un usage plus efficace de diverses stratégies, comme la dotation collective, le programme de recrutement post-secondaire, les programmes d'embauche intergouvernementaux, les programmes d'embauche d'étudiants et les affectations de perfectionnement pour joindre davantage d'employés qualifiés, plus rapidement;
- multiplier les partenariats avec les collèges et les universités pour susciter un intérêt à l'égard des compétences nécessaires pour s'adapter à l'évolution des besoins;
- mener des stratégies de dotation ciblées pour accroître la représentation des groupes visés par l'équité en matière d'emploi et s'assurer que le personnel de l'OPIC continue de s'adapter aux tendances démographiques du Canada.

22

Résultat relatif à notre effectif n° 2 :

L'OPIC est une organisation apprenante où les capacités individuelles et le leadership organisationnel sont renforcés.

Principales activités en 2008-2009 :

- élaborer et mettre en œuvre une politique de l'apprentissage continu et du perfectionnement et prévoir un financement à cet égard;
- évaluer les plans d'apprentissage personnels des employés de l'OPIC tous les six mois;
- revoir le Programme de perfectionnement en leadership de l'OPIC pour s'assurer qu'il continue de répondre aux besoins de l'organisation;
- offrir au personnel des occasions de perfectionnement pour favoriser l'échange de connaissances entre les directions et au sein des unités de travail, et promouvoir la mobilité de la main-d'œuvre;
- faciliter l'accès à des cours d'apprentissage d'une langue seconde pour promouvoir un environnement de travail qui favorise l'utilisation des deux langues officielles et appuyer les plans de carrière des employés.

Résultat relatif à notre effectif n° 3 :

Les employés font preuve d'engagement, de soutien et d'intérêt à l'égard de leur emploi et de leur organisation.

L'engagement des employés a non seulement une incidence sur le rendement de l'OPIC, mais il accroît sa capacité de conserver ses employés exceptionnels. En aidant les employés à atteindre un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, nous contribuons à créer un environnement de travail stimulant et agréable.

Principales activités en 2008-2009 :

- cerner les principaux facteurs d'engagement des employés de l'OPIC et élaborer une série d'activités pour créer un environnement qui favorise l'engagement des employés;
- évaluer et promouvoir des formules de travail souples, comme le télétravail, le travail à temps partiel et la semaine de travail comprimée.

III. Notre plan — Outils stratégiques habilitants

A. Gestion et reddition de comptes

Plan financier

L'OPIC s'est engagé à demeurer rentable et prudent, tout en créant un cadre financier solide qui lui permet de relever les défis constants de la prestation de services. Les assises financières et opérationnelles de l'OPIC continueront de se solidifier au fur et à mesure que l'organisation intégrera ses activités, ses processus financiers et ses plans d'investissement à long terme, et maintiendra un processus budgétaire axé sur ses revenus.

Les revenus prévus devraient augmenter au cours des deux prochaines années, et se stabiliser à environ 155 millions de dollars par année. Même si nos revenus connaîtront une période de stagnation, nous prévoyons une augmentation constante des dépenses. Les dépenses les plus importantes seront les salaires et les avantages sociaux, car le nombre d'équivalents temps plein (ETP) à l'OPIC devrait augmenter, dans le but d'améliorer les capacités de production interne de l'organisation pour mieux répondre aux besoins des clients. Au cours des années à venir, nous procéderons à des investissements stratégiques dans nos TI, ce qui nous aidera à répondre à cette demande, et nous nous attendons à réaliser des gains en efficience grâce à des initiatives comme le ROE, qui contribuera bientôt à maintenir la situation budgétaire positive de l'OPIC. Avant de prendre des décisions, nous évaluerons le rendement du capital investi, ainsi que les effets sur les clients et l'organisation. En outre, nous réexaminerons le barème tarifaire de l'organisation dans le but d'assurer notre avenir financier. Il faudra également prendre de bonnes décisions sur le plan financier. À cette fin, nous nous attarderons à instaurer une solide culture de la gestion à l'OPIC.

Prévisions financières de l'OPIC (M \$)

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Revenus	144,5	148,8	153,7	154,6
Dépenses nettes	129,9	144,5	150,4	154,2
Revenus nets	14,6	4,3	3,3	0,4

Prévisions du nombre d'ETP à l'OPIC

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
ETP	945	1013	1024	1031

Améliorer nos pratiques de gestion

L'OPIC a instauré des principes et pratiques de gestion solides qui s'harmonisent avec le cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement du Canada. L'OPIC travaille sans relâche pour améliorer ses pratiques de gestion et de reddition de comptes.

Au cours des prochaines années, nous nous attarderons à mieux comprendre le rendement de l'OPIC, plus particulièrement dans le but de saisir les répercussions des changements, de suivre les progrès réalisés, de rapporter les améliorations et de se comparer avec d'autres OPI.

Principales activités en 2008-2009 :

- mettre en place des mesures du rendement reliées au plan stratégique;
- élargir l'usage des données tirées de la comptabilité par activités (CA) afin de prendre davantage de décisions axées sur des faits; plus particulièrement, nous tirerons profit de ces données afin d'assurer le suivi de notre productivité et de notre efficacité, et de les améliorer;
- élaborer le premier plan d'évaluation de l'OPIC. Ce plan visera à mesurer les principales réalisations, à faciliter la conception des programmes et à s'assurer que les activités de l'OPIC sont pertinentes et efficaces;
- élaborer un guide sur le rendement du capital investi pour aider les gestionnaires à préparer les analyses de rentabilisation et l'évaluation des répercussions financières de leurs propositions d'investissements;
- passer en revue les activités et les facteurs habilitants de la CA et améliorer le processus visant à mettre à jour les données en vue de préparer le budget par activités;
- développer les capacités de recherche économique et élaborer un plan de recherche pour mieux comprendre l'effet du régime de la PI sur l'économie;
- tirer profit de nos capacités économiques grâce à des projets conjoints avec d'autres OPI et en partageant ces tâches avec IC et d'autres organisations intéressées.

Sur le plan administratif, nous renforcerons les services administratifs liés aux installations et à la sécurité. Au fur et à mesure que nos services seront offerts en ligne, nous réviserons les formulaires de l'OPIC, les réserves et les inventaires en vue d'apporter des améliorations et d'en dégager des gains en efficience.

B. Communications internes et externes

L'OPIC s'engage à développer des pratiques de communication externes et internes pertinentes et solides. Nous continuerons de travailler en étroite collaboration avec des partenaires qui partagent nos intérêts, au sein d'IC et d'autres ministères, afin que les PME, le public, les principaux intervenants et les partenaires internationaux soient informés des dernières initiatives qui pourraient les intéresser.

Comme l'ont révélé les commentaires des clients, les communications efficaces constituent un élément essentiel de la satisfaction des clients, et elles sont également indispensables à l'engagement des employés et à leur satisfaction au travail.

Des mesures de soutien aux communications ont été intégrées à la plupart des activités décrites précédemment. En outre, l'OPIC poursuivra certaines activités de communication spécifiques au cours de cet exercice.

26

Principales activités en 2008-2009 :

- continuer d'optimiser les sites Internet et intranet de l'OPIC en tant que principal outil de communication pour les employés et les clients;
- améliorer les bulletins actuels afin d'y inclure des nouvelles de l'organisation et des directions;
- conclure les analyses et formuler des recommandations sur les besoins en services et les processus liés aux communications et au soutien aux services créatifs offert aux directions.

C. Information et technologie

Les systèmes de gestion de l'information (GI) et de technologies de l'information (TI) sont des éléments qui nous sont essentiels pour administrer le volume élevé de renseignements sur la PI et pour exécuter notre plan en vue d'offrir des services électroniques de calibre mondial.

Notre objectif est toujours de mettre en œuvre les projets de maintenance des TI et les projets organisationnels et opérationnels impératifs, tels qu'ils sont décrits dans le Plan opérationnel de la TI de l'OPIC. Voici quelques-uns des principaux projets à compléter au cours de cet exercice : mise en œuvre de EPOQUE; remplacement de Inquire/Text; transactions de commerce électronique : PCT-Safe, taxes périodiques sur les brevets, frais d'enregistrement des marques de commerce et déclaration d'emploi. Les nouveaux projets sont les suivants : remplacement de Elixir; mise à niveau de la structure du personnel : transfert de l'infrastructure des brevets et du secteur d'activité des brevets.

Dans le cadre des TI, les principales activités en 2008-2009 :

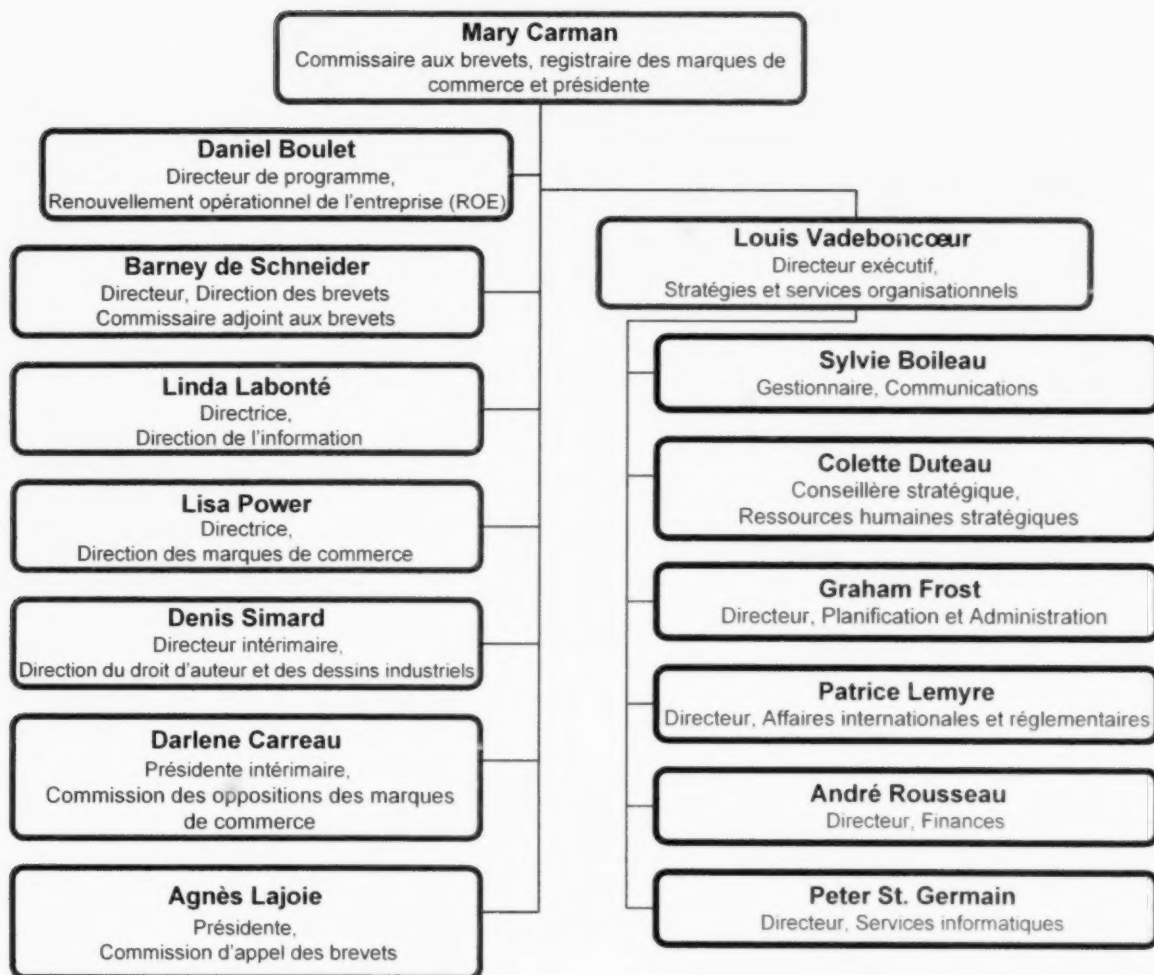
- finaliser la centralisation des services d'infrastructure des TI avec le Bureau de l'informatique (BI) d'IC afin de tirer profit de l'expertise du BI, de ses processus et économies d'échelle, et proposer aux employés de l'OPIC un plan de carrière et des possibilités d'avancement;
- améliorer la gestion des ressources de l'OPIC en établissant un programme de formation officiel sur Java, doté d'objectifs et de résultats clairs, et en harmonisant davantage les plans d'apprentissage et de perfectionnement au contexte de développement de l'OPIC et à ses orientations en matière d'architecture;
- améliorer la gestion de l'architecture de l'OPIC en complétant la documentation de l'architecture actuelle des TI et en continuant de documenter les architectures des applications actuelles.

Ces activités seront complétées en 2008-2009 dans le but d'améliorer la qualité des services de TI pour l'OPIC et ses clients, et de préparer le personnel de la Direction des services informatiques à appuyer le ROE.

Dans le cadre des GI, les principales activités en 2008-2009 :

- continuer de mettre en œuvre la nouvelle Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information du Conseil du Trésor, et se préparer à instaurer la directive qui l'accompagne sur la tenue de dossiers, prévue en juin 2008;
- entreprendre la mise en œuvre d'un programme de sensibilisation à la GI;
- compléter les calendriers de conservation et d'aliénation des fonds de renseignements de l'OPIC, et préciser qui seront les responsables;
- continuer de planifier la mise en œuvre d'un système de gestion des documents électroniques à l'OPIC;
- rationaliser les services de la bibliothèque, continuer de développer la collection virtuelle et promouvoir et faciliter l'autonomie des clients quant à l'utilisation des ressources et services électroniques;
- mener des évaluations préliminaires des facteurs relatifs à la vie privée, au besoin.

Annexe A — Structure organisationnelle



Annexe B — Normes de service à la clientèle

L'OPIC s'engage à fournir des services aux niveaux de service identifiés ci-dessous, en moyenne, tout au long de l'année. Cependant, il est possible qu'à certains moments les normes individuelles ne puissent être respectées à cause de circonstances imprévues.

Services	Normes de service à la clientèle 2008-2009
Direction des brevets	
Délivrer un certificat de dépôt pour les demandes de brevet satisfaisant aux exigences en matière de dépôt	dans les 4 semaines suivant la réception de la demande
Délivrer une confirmation d'entrée dans la phase nationale pour les demandes soumises en vertu du Traité de coopération en matière de brevets (PCT) satisfaisant aux exigences d'entrée	dans les 8 semaines suivant la réception de la demande
Délivrer un certificat d'enregistrement du droit de propriété	dans les 6 semaines suivant la réception des documents
Procéder à un premier examen de fond (80 p. 100 des demandes faisant l'objet d'une requête d'examen sont en attente d'un premier rapport d'examen de fond, y compris toutes les objections à la brevetabilité connues)	dans le cas de 80 p. 100 des demandes, moins de: 18 mois pour mécanique 30 mois pour électrique 21 mois pour chimie générale 21 mois pour chimie organique 30 mois pour biotechnologie
Commission d'appel des brevets	
Brevets Communiquer avec le demandeur pour fixer une date d'audition	dans les 2 mois
Dessins industriels Communiquer avec le demandeur pour fixer une date d'audition	dans les 2 mois

Services	Normes de service à la clientèle 2008-2009
Direction des marques de commerce	
Accuser réception des nouvelles demandes déposées de façon réglementaire	dans les 7 jours ouvrables suivant le dépôt
Approuver les demandes recevables ou délivrer un premier rapport d'examen	dans les 6,5 mois
Répondre à la correspondance des clients reçue à la suite d'un premier rapport	dans les 4 mois suivant la réception de la correspondance
Commission des oppositions des marques de commerce	
Tenir une audition orale a) opposition b) demandes en vertu de l'article 45	dans les 14 mois suivant la réception de la demande (aucune prorogation) dans les 18 mois suivant la réception de la demande
Rendre une décision a) opposition sans audience b) demande en vertu de l'article 45 sans audience	dans les 11 mois suivant l'étape de la décision dans les 13 mois suivant l'étape de la décision
Bureau du droit d'auteur	
Enregistrer un droit d'auteur et délivrer un certificat : a) pour les demandes reçues par la poste b) pour les demandes déposées par voie électronique	dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais
Enregistrer une cession d'intérêt et délivrer un certificat d'enregistrement de droit d'auteur	dans les 12 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais
Division des dessins industriels	
Délivrer un certificat de dépôt ou délivrer un rapport indiquant que la demande de dessin industriel est incomplète	dans les 4 semaines suivant la réception de la demande

Services	Normes de service à la clientèle 2008-2009
Examiner la demande pour déterminer si le dessin est enregistrable : approuver le dessin ou délivrer un premier rapport d'examen	dans les 9,8 mois suivant la réception de la demande
Centre de services à la clientèle (Direction de l'information)	
<i>Le Centre de services à la clientèle est ouvert de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi. Les jours fériés sont exclus.</i>	les demandes sont traitées selon les normes à 90 p. 100
Répondre aux demandes de renseignements téléphoniques ou aux messages vocaux	sur-le-champ ou dans les 24 heures
Répondre à la correspondance générale et aux demandes de renseignements transmises par courriel ou par télécopieur	dans les 48 heures suivant la réception au Centre de services à la clientèle
Donner accès à un agent d'information (sur place)	dans les 10 minutes
Envoyer des publications sur la propriété intellectuelle	envoi par la poste dans les 48 heures
Section de la reproduction et des ventes (Direction de l'information)	
<i>Le Centre de services à la clientèle est ouvert de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi. Les jours fériés sont exclus.</i>	les demandes sont traitées selon les normes à 90 p. 100 du temps
Envoyer des photocopies des documents concernant les brevets et les marques de commerce sur support papier ou sous forme électronique	dans les 72 heures suivant la réception de la demande et de la preuve de paiement
Envoyer des copies certifiées conformes de documents concernant les brevets, les marques de commerce et les droits d'auteur sur support papier	dans les 72 heures suivant la réception de la demande et de la preuve de paiement

